

KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR  
BERDASARKAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DI  
KANTOR IMIGRASI KELAS I TANJUNG PERAK  
SURABAYA

PROPOSAL SKRIPSI



Oleh :

AGUS YULIANTO  
0441010089

YAYASAN KESEJAHTERAAN PENDIDIKAN DAN PERUMAHAN  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA  
SURABAYA  
2012

KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR  
BERDASARKAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DI  
KANTOR IMIGRASI KELAS I TANJUNG PERAK SURABAYA

Di susun Oleh :

AGUS YULIANTO  
NPM : 0641310072

Program Studi Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyatakan bahwa Skripsi ini telah direvisi dan disahkan  
Pada tanggal .....

Tim Penguji :

1.

2.

3.

Dr. Lukman Arif, M.Si  
NIP. 196411021994031001

Dra. Susi Harjati, M.Ap  
NIP. 1969 0210 1993 03 2001

Dra. Ertien Rining. N, M.Si  
NIP. 1968 0116 199403 2001

JUDUL PENELITIAN : KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR  
BERDASARKAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
DI KANTOR IMIGRASI KELAS I TANJUNG PERAK  
SURABAYA

Nama : Agus Yulianto  
NPM : 0441010089  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Telah di Uji dan Diseminarkan pada Tanggal 3 Desember 2011

PEMBIMBING :

TIM PENGUJI :

1.

Dr. Ertien Rining N.M.Si  
NIP. 196801161994032001

Dra. Susi Hardjati, MAP  
NIP. 196902101993032001

2.

Drs. Pudjo Adi.MSi  
NIP. 195105101973031001

3.

Drs. Hartono Hidayat, MSi  
NIP. 030 115 320

Mengetahui

Ketua Program Studi

KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR BERDASARKAN  
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR IMIGRASI KELAS  
I TANJUNG PERAK SURABAYA

Disusun Oleh :

AGUS YULIANTO  
NPM.0641310072

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui,

Pembimbing

Dr. Ertien Rining N, MSi  
NPT. 196801161994032001

Dekan

Dra. Ec. Hj. Suparwati, M.si  
NIP. 195507181983022001

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb.

Dengan memanjatkan puji syukur kepada Allah SWT, atas rahmat dan hidayah-Nya yang diberikan kepada penyusun sehingga skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjung Perak Surabaya”.

Penyusunan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi syarat penyelesaian Studi Pendidikan Strata Satu, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Jurusan ilmu Administrasi Negara, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberi bimbingan, petunjuk serta bantuan baik spirituil maupun materiil, khususnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Teguh Sudarto, MP selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Ibu Dra.Ec.Hj.Suparwati,MSi selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak Dr.Lukman Arif,MSi. Selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Ibu Dra. Susi Hardjati, MAP selaku Sekretaris Program studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

5. Ibu Dr.Ertien Rining N,MSi selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah memberikan bimbingan skripsi sehingga peneliti bisa merampungkan tugas skripsinya
6. Para Dosen yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama menjadi mahasiswa Universitas Pembangunan Nasional “Veteran“ Jawa Timur.
7. Kepada kedua orangtuaku dan kakakku tercinta yang telah memberikan dukungan baik moril ataupun material.
8. Berbagai pihak yang turut membantu dan menyediakan waktunya demi terselesainya skripsi ini yang tidak dapat penyusun sebutkan satu persatu.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa apa yang telah disusun dalam skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis sangat berharap saran dan kritik membangun dari pembaca dan pihak lain.

Akhir kata, Peneliti berharap agar skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Salam hormat,

Surabaya, September 2012

Peneliti

## DAFTAR ISI

|  | Hal |
|--|-----|
| Kata Pengantar.....                        | i   |
| Daftar Isi.....                            | ii  |
| Daftar Tabel.....                          | vi  |
| BAB I PENDAHULUAN                          |     |
| 1.1. Latar Belakang.....                   | 1   |
| 1.2. Perumusan Masalah.....                | 8   |
| 1.3. Tujuan Penelitian.....                | 8   |
| 1.4. Manfaat Penelitian.....               | 8   |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA                    |     |
| 2.1. Penelitian Terdahulu.....             | 10  |
| 2.2. Landasan Teori.....                   | 11  |
| 2.2.1. Reformasi Birokrasi.....            | 11  |
| 2.2.2. Birokrasi.....                      | 16  |
| 2.2.3. Pelayanan Publik.....               | 18  |
| 2.2.3.1. Jenis-jenis Pelayanan Publik..... | 19  |
| 2.2.3.2. Kualitas Pelayanan Publik.....    | 20  |
| 2.2.3.3. Meningkatkan Mutu Pelayanan.....  | 22  |
| 2.2.4. Kepuasan.....                       | 23  |
| 2.2.4.1. Unsur-Unsur Kepuasan.....         | 24  |
| 2.2.4.2. Manfaat Kepuasan Konsumen.....    | 25  |
| 2.2.4.3. Kepuasan Pelayanan Publik.....    | 25  |
| 2.3. Kerangka Berfikir.....                | 27  |

### BAB III METODE PENELITIAN

|   |    |
|---|----|
| 3.1. Jenis Penelitian.....                                      | 28 |
| 3.2. Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran Variabel..... | 28 |
| 3.2.1. Definisi Operasional Variabel .....                      | 28 |
| 3.3. Lokasi Penelitian .....                                    | 31 |
| 3.4. Populasi dan teknik Pengambilan Sampel .....               | 31 |
| 3.4.1. Populasi .....   | 31 |
| 3.4.2. Teknik Pengambilan Sampel .....                          | 32 |
| 3.5. Teknik Pengumpulan Data.....                               | 33 |
| 3.6. Teknik Analisis dan Pengujian Hipotesis .....              | 33 |
| 3.6.1. Teknik Analisis .....                                    | 33 |

### BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

|   |    |
|---|----|
| 4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....                                | 35 |
| 4.1.1. Sejarah Imigrasi di Indonesia .....                              | 35 |
| 4.1.2. Lokasi Kantor Imigrasi Kelas I<br>Tanjung Perak Surabaya.....    | 36 |
| 4.1.3. Visi dan Misi.....   | 36 |
| 4.1.4. Struktur Organisasi.....   | 37 |
| 4.1.5. Komposisi Pegawai.....   | 45 |
| 4.1.6. Sarana dan Prasarana.....  | 47 |
| 4.1.7 Sistem dan Prosedur.....  | 50 |
| 4.2. Penyajian Data.....  | 52 |
| 4.2.1. Data Responden.....  | 52 |
| 4.2.1.1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....                       | 53 |
| 4.2.1.2. Responden Berdasarkan Usia.....                                | 53 |
| 4.2.1.3. Responden Berdasarkan Pendidikan.....                          | 54 |
| 4.2.1.4. Responden Berdasarkan Pekerjaan.....                           | 55 |
| 4.2.2. Hasil Setiap Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat.....               | 56 |
| 4.3. Analisa Data.....  | 71 |
| 4.3.1. Menghitung Nilai Rata-rata Masing-masing Unsur<br>Pelayanan..... | 71 |



|   |    |
|---|----|
| 4.3.2. Menghitung Bobot Nilai Rata-rata Tertimbangan.....                           | 73 |
| 4.3.3. Menghitung Nilai Rata-rata Tertimbang Masing-<br>Masing Unsur Pelayanan..... | 73 |
| 4.3.4. Menghitung Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat.....                             | 74 |
| 4.4. PEMBAHASAN.....  | 76 |
| BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN   |    |
| 5.1. Kesimpulan.....  | 89 |
| 5.2. Saran.....   | 90 |
| DAFTAR PUSTAKA.....   |    |

# KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR BERDASARKAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR IMIGRASI KELAS I TANJUNG PERAK SURABAYA

AGUS YULIANTO

## ABSTRAKSI

Penelitian ini didasarkan pada fenomena Kualitas tentang Pelayanan di Kantor Imigrasi yang merupakan lembaga pemerintah yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa penerbitan Surat Perjalanan Republik Indonesia atau Paspor. Banyak keluhan masyarakat dalam mengurus paspor yaitu Tentang lambatnya pelayanan, dan tidak adanya Kepastian Biaya Pelayanan . Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjung Perak Surabaya.

Penelitian ini menggunakan rancangan atau desain penelitian deskriptif. Untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan maka digunakan 14 unsur sebagaimana yang telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri PAN Nomor : 25/KEP/M.PAN/2/2004. Populasi pada penelitian ini adalah masyarakat yang melakukan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi kelas I Tanjung Perak Surabaya. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini, menggunakan Accidental Sampling. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Hasil dari penelitian ini adalah besarnya indeks kepuasan masyarakat pada kualitas kinerja pelayanan yang diperoleh di Kantor Imigrasi kelas I Tanjung Perak Surabaya adalah 70,92 sehingga dapat dikategorikan BAIK dan memiliki mutu pelayanan B. Dari ke 14 unsur pelayanan yang terbaik adalah Unsur Kenyamanan Lingkungan (U13) dan Unsur Keamanan Pelayanan (U14) dengan nilai IKM 0,211.

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Di samping itu data indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) unit pelayanan diperlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan bagi Instansi, Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota untuk mengetahui tingkat 4 kinerja unit pelayanan di lingkungan

instansi masing-masing. Oleh karena itu, penetapan unsur penilaian telah didahului dengan penelitian yang dilaksanakan atas kerja sama Kementerian PAN dengan BPS. Dari hasil penelitian diperoleh 48 (empat puluh delapan) unsur penting yang mencakup berbagai sektor layanan yang sangat bervariasi dan dari hasil pengujian akademis/ilmiah diperoleh 14 (empat belas) unsur yang dapat diberlakukan untuk semua jenis pelayanan, untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan. Namun demikian, masing-masing unit pelayanan dimungkinkan untuk menambah unsur yang dianggap relevan dengan karakteristiknya. (Kepmen PAN No.25 Tahun 2004)

Pelayanan publik menjadi persoalan yang senantiasa mewarnai keseharian masyarakat. Dalam berbagai media massa seperti radio, televisi, koran, dan sebagainya. Citra negatif tentang birokrasi publik maupun rendahnya kualitas pelayanan publik tercermin pada maraknya tanggapan, keluhan dan cibiran di koran misalnya, dapat disimak pada kolom surat pembaca atau pembaca menulis. Masyarakat mengeluhkan kualitas pelayanan, adanya korupsi, pungli atau tarikan dana di luar ketentuan yang ditetapkan, lamban kinerja petugas, banyaknya meja yang harus dilalui ketika mengurus surat IMB, sertifikat tanah, bukti kepemilikan, ketidakpastian dan lamanya tempo penyelesaian urusan dan sebagainya.

Yamit, (2005: 22) mendefinisikan kualitas layanan adalah sekelompok manfaat yang berdaya guna baik secara eksplisit maupun implisit atas kemudahan untuk mendapatkan barang maupun jasa pelayanan. Sedangkan menurut Parasuraman .(1990:167) mengartikan kualitas sebagai suatu bentuk sikap,

berhubungan namun tidak sama dengan kepuasan, yang merupakan hasil dari perbandingan antara harapan dengan kualitas pelayanan.

Berdasarkan beberapa penelitian yang dilakukan kalangan akademisi dan birokrat tentang pelayanan publik di Indonesia, ternyata kondisinya masih seringkali “dianggap” belum baik dan memuaskan. Santoso, (1998:4-8) memisahkan berbagai pandangan tentang kebijakan publik ke dalam dua kelompok. Pemikiran pertama menyatakan bahwa kebijakan publik sama dengan tindakan yang dilakukan oleh pemerintah, sebagaimana yang diungkapkan oleh Dye,(1978:3) kebijakan publik itu adalah mencakup “apa” yang dilakukan, “mengapa” mereka melakukannya, dan “bagaimana” akibatnya.

Hal ini ditunjukkan dari kesimpulan yang dibuat oleh Dwiyanto, dkk. (2003: 102). Dalam GDS (Governance and Decentralization) 2002 di 20 propinsi di Indonesia tentang kinerja pelayanan publik menyebutkan “ secara umum praktek penyelenggaraan pelayanan publik masih jauh dari prinsip – prinsip tata pemerintahan yang baik “. Kemudian kinerja pelayanan birokrasi publik di Indonesia, berdasarkan laporan dari The World Competitiveness Yearbook tahun 1999 berada pada kelompok Negara-negara yang memiliki indeks competitiveness paling rendah antara 100 negara paling kompetitif di dunia (Cullen dan Cushman, dalam Dwiyanto, dkk., 2002: 15).

Sementara itu, kondisi masyarakat saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari empowering yang dialami oleh masyarakat (Thoha dalam Widodo, 2001). Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang

menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya.

Pemerintah di dalam menyelenggarakan pelayanan publik masih banyak dijumpai kekurangan sehingga jika dilihat dari segi kualitas masih jauh dari yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditunjukkan dengan masih munculnya berbagai keluhan masyarakat melalui media massa. Jika kondisi ini tidak direspon oleh pemerintah maka akan dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap pemerintah sendiri. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. (KepMen PAN, 2004: 5).

Dalam rangka melaksanakan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik terutama dalam melaksanakan kualitas pelayanan publik, maka Kantor Imigrasi Kelas I Tanjung Perak Surabaya sebagai lembaga dalam struktur kenegaraan yang merupakan lembaga pemerintah yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan paspor atau surat perjalanan republik Indonesia selalu berusaha meningkatkan pelayanan baik untuk masyarakat dalam negeri atau masyarakat luar negeri. Hal ini tak lepas dari sebutan bagi imigrasi yaitu sasanti bhumi pura yakhsapurna wibhawa atau disebut dengan penjaga pintu yang berwibawa. Masuknya warga Negara asing atau keluarnya warga Negara Indonesia keluar negeri secara langsung maupun tidak langsung telah berperan

dalam pembangunan nasional. Imigrasi sebagai lembaga penerbit Surat Perjalanan Republik Indonesia diuntut untuk memberikan pelayanan publik yang prima untuk masyarakat asing maupun masyarakat Indonesia.

Dengan adanya peningkatan arus lalu lintas orang masuk dan keluar wilayah Indonesia, sesuai dengan Undang Undang Nomor 9 Tahun 1992 imigrasi diuntut untuk meningkatkan pengelolaan administrasi Surat Perjalanan Republik Indonesia, memberikan kualitas pelayanan yang prima pada masyarakat baik asing maupun masyarakat dalam negeri.

Kantor Imigrasi Kelas I Tanjung Perak Surabaya selaku lembaga kenegaraan yang bergerak dalam pelayanan jasa Surat Perjalanan Republik Indonesia atau paspor telah melakukan perbaikan dalam hal prosedur pelayanan yang di buat sedemikian rupa demi kemudahan dan keamanan masyarakat. Selain itu sarana dan prasaranapun mulai di tambah demi kenyamanan masyarakat, seperti halnya penambahan loket yang di maksudkan untuk mengurangi antrian serta menambahkan jumlah pegawai untuk melayani masyarakat yang akan mengurus Surat Perjalanan Republik Indonesia atau paspor.

Dengan demikian pelayanan adalah salah satu fungsi Kantor Imigrasi Kelas I Tanjung Perak Surabaya yang sangat penting dilakukan untuk melihat lancar atau tidaknya lalu lintas manusia baik ke dalam atau ke luar negeri. Dengan kata lain Kantor Imigrasi Kelas I Tanjung Perak Surabaya sebagai salah satu pintu gerbang keluar masuknya manusia di wilayah Negara Republik Indonesia. Mengingat sangat pentingnya peran Kantor Imigrasi Kelas I Tanjung Perak Surabaya, maka dalam penyelenggaraannya perlu adanya peningkatan

kualitas yang optimal dari tiap unit pelayanan publik. Demikian halnya yang terjadi di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjung Perak Surabaya yang merupakan lembaga pemerintah yang bergerak dibidang jasa Surat Perjalanan Republik Indonesia atau paspor.

Namun kita masih sering melihat beberapa pelayanan yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Tanjung Perak Surabaya pada masyarakat kurang memuaskan. Terutama dalam hal pelayanan Surat Perjalanan Republik Indonesia atau paspor.

Pendapat diatas didukung pernyataan berita yang diambil dari [www.TRIBUNJATIM.com](http://www.TRIBUNJATIM.com) Rabu 7 September 2011 dengan judul “Layanan Imigrasi Tanjung Perak Surabaya Dikeluhkan”, yang mengatakan :

“Pelayanan kantor imigrasi Kelas I Tanjung Perak, Surabaya, dikeluhkan warga yang mengurus paspor baru ataupun perpanjangan.

Selain pelayanan yang lamban, pelayanan juga tidak tertib karena petugas mengutamakan pemohon yang lewat calo. Ada yang mengurus sejak 8 Agustus hingga saat ini belum selesai. Jarak antara pemeriksaan berkas dan jadwal foto selang tiga hari.

Dari pengambilan foto hingga pengambilan paspor 10 hari. Saat pengambilan foto juga tidak tertib antrean. Rombongan pemohon yang melalui jasa calo tiba-tiba didahulukan. Saat pengambilan yang menyerahkan blangko pengambilan lebih awal juga tidak segera diberikan.

"Saya sudah sejak Agustus mengurus paspor. Hanya perpanjangan malah tidak jadi-jadi, padahal tinggal ambil. Dulu proses sehari selesai, sekarang kok malah lama. Kalau mau cepat pakai jasa orang dan bayar lagi Rp 500.000," kata seorang pemohon.

Selain mengeluhkan lambannya pelayanan, pemohon juga menyayangkan petugas yang lebih banyak waktu berbincang dengan petugas lainnya. Atau, apabila ada yang mengurus lewat belakang.

"Kalau di berkas diselipkan uang bisa dipercepat," katanya lagi.



Permasalahan yang muncul akibat kurang maksimalnya kualitas pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjung Perak Surabaya, masyarakat lebih memilih jasa calo sebagai mediator untuk mengurus Surat Perjalanan Republik Indonesia atau paspor, daripada mengurus sendiri. Dengan alasan lebih cepat dan mudah meski biayanya tidak sesuai dengan aturan yang telah ditentukan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Tanjung Perak Surabaya

Ini berarti kualitas pelayanan dari Kantor Imigrasi Kelas I Tanjung Perak Surabaya masih belum maksimal. Dalam hal ini Kantor Imigrasi Kelas I Tanjung Perak Surabaya harus dapat melaksanakan kualitas pelayanan yang lebih baik. Sebagai lembaga pemerintah yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa Surat Perjalanan Republik Indonesia (SPRI) atau paspor, maka Kantor Imigrasi Kelas I Tanjung Perak Surabaya harus memiliki kesadaran terhadap tugas dan tanggung jawabnya sebagai lembaga pemerintah yang melayani masyarakat Indonesia dalam pelayanan jasa Surat Perjalanan Republik Indonesia atau paspor.

Karena terjadinya fenomena tersebut di atas dan melihat masih kurangnya tingkat pelayanan, berdasarkan uraian tersebut maka penulis terdorong untuk mengambil judul “Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjung Perak Surabaya”

## 1.2. Perumusan Masalah

Oleh karena pentingnya kualitas pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjung Perak Surabaya dalam menjalankan tugas dan fungsinya dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan, maka permasalahan yang untuk diketahui dalam penelitian ini adalah Bagaimana kualitas pelayanan pembuatan Paspor berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjung Perak Surabaya?

## 1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang serta perumusan masalah di muka, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah Untuk mengetahui Bagaimana kualitas pelayanan pembuatan Paspor berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjung Perak Surabaya.

## 1.4. Manfaat Penelitian

### 1. Bagi Kantor Imigrasi Kelas I Tanjung Perak Surabaya

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan saran bagi Kantor Imigrasi Kelas I Tanjung Perak Surabaya sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan yang berkaitan dengan pelayanan pada masyarakat Indonesia dalam kualitas pelayanan Paspor atau Surat Perjalanan Republik Indonesia.

2. Bagi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Sebagai bahan studi perbandingan bagi mahasiswa yang mengkaji tentang kualitas pelayanan pembuatan Paspor dan Surat Perjalanan Republik Indonesia di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjung Perak Surabaya dan menjadi bahan referensi mahasiswa yang lainnya.

3. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi peneliti dalam mengkaji pengetahuan atau teori yang diperoleh di bangku perkuliahan program studi Administrasi Negara serta untuk memahami pelaksanaan kualitas pelayanan pembuatan Paspor dan Surat Perjalanan Republik Indonesia di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjung Perak Surabaya.